

Virtanen — le chatbot d'IA de l'administration fiscale finlandaise pour l'accompagnement des contribuables

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Finlande

Score de qualité : 67/100

Niveau de preuve : Descriptif / auto-déclaré

Résumé

Depuis 2019, le chatbot Virtanen de l'administration fiscale finlandaise (Vero) répond aux questions fiscales sur vero.fi et MyTax, avec environ 320 000 conversations traitées en 2020 à un taux de résolution de 67 % — l'équivalent d'environ 14 employés à temps plein — et une extension à environ 3 200 questions distinctes en trois langues d'ici 2023.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	2/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-07-31

[Finnish Tax Administration \(Vero/Verohallinto\)](#) — consulté le 2026-07-31

[boost.ai case study](#) — consulté le 2026-07-31

[Vero.fi — Ask about taxes in our Chat](#) — consulté le 2026-07-31

[Migri.fi — Kamu, PatRek and VeroBot](#) — consulté le 2026-07-31

Citer — Evidoria. *Virtanen — le chatbot d'IA de l'administration fiscale finlandaise pour l'accompagnement des contribuables*. ID persistant : c292428c-a90b-4ec3-a453-7c580b36578f.